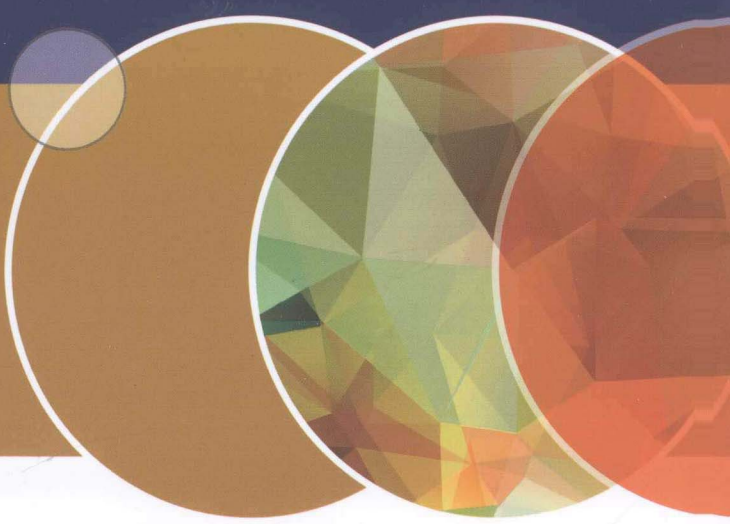


医院护理管理系列丛书



急诊医学科全过程 质量控制手册

JIZHEN YIXUEKE QUANGUOCHENG
ZHILIANG KONGZHI SHOUC

主编/黄 英 刘雪莲 蒋立虹

 军事医学科学出版社

医院护理管理系列丛书

急诊医学科全过程 质量控制手册

军事医学科学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

急诊医学科全过程质量控制手册/黄英,刘雪莲,蒋立虹主编.

-北京:军事医学科学出版社,2014.8

(医院护理管理系列丛书)

ISBN 978-7-5163-0465-5

I. ①急… II. ①黄… ②刘… ③蒋… III. ①急诊-质量控制-手册 IV. ①R4-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第176876号

策划编辑:李俊卿

责任编辑:曹继荣

出版:军事医学科学出版社

地址:北京市海淀区太平路27号

邮编:100850

联系电话:发行部:(010)66931051,66931049,81858195

编辑部:(010)66931039

传真:(010)63801284

网址:<http://www.mmsp.cn>

印装:三河市双峰印刷装订有限公司

发行:新华书店

开本:850mm×1168mm 1/32

印张:5.75

字数:154千字

版次:2015年2月第1版

印次:2015年2月第1次

定价:24.00元

本社图书凡缺、损、倒、脱页者,本社发行部负责调换

总 序

随着医院评审工作以及优质护理服务活动的深入开展,护理质量管理与控制工作逐渐走向规范化、专业化、标准化、精细化。为顺应当代护理学发展趋势,昆明市延安医院将长期实践经验进行积累,同时借鉴国际护理质量管理新理论、新方法,主编并出版了《医院护理管理系列丛书》,该《丛书》有三大特点:

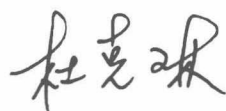
一是内容新颖、重点突出:《丛书》紧紧围绕《二级、三级综合医院评审标准》,紧密结合医院评审实践,对与护理相关评审条目进行了梳理和汇总,按照 PDCA 循环(戴明环)原理,以“追踪法”作为主要评价手段,形成通俗易懂的护理质量管理理论,做到总结过去、立足现在、面向未来、综合创新,给人以启迪和耳目一新的时代气息。

二是科学严谨、适用范围广:《丛书》的编写结合临床专科建设与管理指南,形成各专科相互联系的一整套原理、原则、概念、方法、技术等,各册丛书以及各篇章有机结合,构成了系统、完整的学科体系。

三是实用性及操作性强:《丛书》本着科学性、指导性的原则,

从不同角度,全方位阐述并深化了护理质量与安全管理、人力资源管理,脉络清晰、层次分明,紧密结合临床。相信本套《丛书》对帮助各级各类医院提高护理管理水平和护理服务质量能起到很好的指导作用。

医学发展日新月异,护理专业也面临着服务理念、技能水平、人才培养、护理管理模式和市场经济等诸多方面的挑战,希望广大护理工作者努力学习,不断开拓、创新,将理论与实际工作相结合,为加速护理学科的发展进程、为保障人民群众的身心健康、推进卫生事业又好又快发展做出新的更大贡献!



2014年2月

前 言

随着相关科学技术和医学科学的发展,新的护理管理及护理规范、理念层出不穷,这些给护理学科的发展带来了机遇,同时也给广大护理人员带来了前所未有的挑战。在这种新形势下,要求护理人员不仅要掌握全面、系统的医学知识,熟练的操作技能,还应具备护理管理能力,以此提升专科护理人员整体的素质。

本书内容丰富,集作者所在医院全体护理管理工作者的管理经验、护理理论及方法于一体。收集了临床一线护理人员多年的实践经验,秉承“以患者为中心,深化护理专业内涵,整体提升护理服务水平”的护理理念,以“培养能力”为目标,从临床实际工作出发,突出护理的可操作性及实用性。本书除介绍急诊专科护理人力资源管理,护理质量与安全管理,急诊专科感控管理,急诊专科绿色通道管理,急诊专科岗位职责、质量考核标准与急诊医学科护理人员分层培训,还增加了急诊专科优质护理服务等新内容。为了方便大家掌握与应用,本书在编写形式上简明扼要,阅读起来一目了然,使护理人员在繁忙的工作之余,用较短的时间就能够迅速地理解和掌握重要知识。适合各级医院护理人员阅读参考,为

临床专科护理管理提供了有效的指导与参考。

限于编者水平和时间仓促,本书疏漏和不足之处在所难免,敬请广大读者指正。

编者

2014年6月

目 录

第一章 急诊医学科人力资源管理	(1)
第一节 急诊医学科护理人力资源弹性调配案	(1)
第二节 急诊医学科护理绩效考核管理方案	(4)
第二章 急诊医学科质量与安全管理	(10)
第一节 一般工作制度	(10)
第二节 急诊医学科分区管理	(13)
第三节 急诊医学科护理质量控制管理	(20)
第四节 护理安全管理	(27)
第五节 应急管理	(37)
第六节 仪器设备管理	(64)
第三章 急诊医学科控感管理	(74)
第一节 急诊医学科感染管理制度	(74)
第二节 急诊医学科隔离技术规范	(75)
第三节 手部卫生管理制度	(85)
第四节 手部卫生实施规范	(86)
第五节 常见多重耐药菌感染患者的隔离和防护措施	(86)
第六节 预防急诊医学科各种管路感染措施及核查表	(88)

第四章 急诊医学科绿色通道管理	(92)
第一节 急诊医学科急危重症患者绿色通道管理规定	(92)
第二节 急诊医学科“三无”患者管理制度及流程	(97)
第三节 急诊医学科重点病种的护理常规	(100)
第四节 急诊医学科重点病种服务流程	(110)
第五章 急诊医学科岗位职责、质量考核标准与工作	(121)
第一节 主任(副主任)护师岗位职责	(121)
第二节 主管护理师岗位职责	(122)
第三节 护理师岗位职责	(122)
第四节 护士岗位职责	(122)
第五节 护理员岗位职责	(123)
第六节 护理组长岗位职责	(123)
第七节 护理教学秘书的岗位职责	(125)
第六章 急诊医学科护理人员分层培训	(126)
第一节 急诊医学科护理人员分层管理办法	(126)
第二节 急诊医学科新聘用护理人员培训	(127)
第三节 急诊医学科专科护士培训	(129)
第四节 急诊医学科检诊分诊培训	(134)
第五节 急诊医学科业务学习与小讲课要求	(137)
第六节 急诊医学科培训老师工作要求及职责	(139)
第七章 急诊医学科优质护理服务	(140)
第一节 急诊医学科优质护理承诺书	(140)
第二节 急诊医学科护理“责任整体护理”要求	(141)

第三节	急诊医学科责任制护理工作方案	(142)
第四节	急诊医学科护理健康教育制度	(146)
第五节	急诊医学科患者心理与健康指导	(147)
第六节	急诊医学科分级护理制度及护理标准	(147)
附录一	急危重症患者急诊绿色通道流程	(150)
附录二	急危重症患者急诊绿色通道护理工作流程	(151)
附录三	卫生部关于印发《急诊科建设与管理指南(试行)》的通知	(153)
附录四	常用评分及检验值	(162)

第一章

急诊医学科人力资源管理

第一节 急诊医学科护理 人力资源弹性调配案

为促进急诊医学科护理工作高效、安全、有序的开展,急诊医学科成立护理人力资源库,凡遇到突发公共卫生事件、传染病流行、突发重大伤亡事故及其他严重威胁人群健康的紧急医疗抢救、特殊急危重病人护理等突发事件时,由护理部及科室统一调配。

一、成立护理人力资源库

(一) 成员名单

1. 领导小组

组长:

副组长:

组员:

2. 应急小组

(1) 急诊医学科应急小组成员:各护理组推荐一名护理人员担任科内应急小组成员。

(2) 护理部应急小组成员:科室推荐护理人员担任由护理部布置的急救工作,完成护理部应急任务。

(二) 成员要求

应急小组

(1) 职称、学历要求:护理师以上职称,大专及以上学历。

(2) 工作经历:从事临床护理工作 5 年以上。

(3) 体能要求:工作能力强、业务精、思想素质高、身体健康,具有奉献、慎独精神。

(4) 专业技能

①具有全面护理专业理论知识,熟练掌握各种急救药品、器材的应用。

②熟练掌握各种抢救技术,对急危重症患者的抢救处置流程正确。

③具有一定的预见性,能发现患者存在的和潜在的问题,及时解决,必要时上报。

④工作严谨、认真,尊重患者,保护患者隐私,应急处理能力强。

(三) 工作职责

应急小组

(1) 需大量人员应急或持续时间相对较长的应急,如遇到“突发公共卫生事件、传染病流行,突发重大伤亡事故及其他严重威胁人群健康的紧急医疗抢救、特殊急危重病人护理”时,由科室统一调配,确保护理安全。

(2) 应急小组成员应随时待命,保持 24 小时通讯畅通,接到应急通知及时参与应急工作,凡接到应急通知不能及时到岗者,将追究各护理组组长及个人的责任,并纳入科室质量考核及年度考核,情节严重者根据医院及科室规章制度及相关法律法规处置。

(四) 管理要求

1. 科室护理人员应本着以大局为重的原则,统一服从调配,不得以任何理由推诿、拒绝,确保紧急状态下护理安全与护理质量。

2. 护士长外出开会、学习、休假等,需填写《离院报告单》报护理部。

3. 应急小组成员请病、事假必须提前告知护士长,护士长未安排好之前,不得离岗,在岗人员有突发情况不能工作时,首先通知科室护士长,安排人员到岗。

4. 护士长如外出学习、长期病假,由护理部统一安排、调配,护理人员请假由护士长协调安排,确保工作不受影响。

5. 应急小组、机动护士成员每年度依据个人综合情况,必要时做出调整。

二、护理人力资源库调配原则

1. 各护理组根据科室患者病情、危重患者数、患者收住人数、护理难度和技术要求等工作需要,严格按照《护理人员弹性排班制度》实行弹性排班。

2. 确定在特殊情况下的替代人选,节假日时安排备班,备班者要求电话保持畅通,做到随叫随到(一线备班正休备、二线备班下休备)。

3. 在紧急情况下,护士长无法调整时应及时上报护理部,由护理部在全院统一调配,以确保科室工作。

4. 科室如发生重大抢救等特殊事件需临时性调配人员,由科护士长上报护理部后在所管辖的各护理单元间进行调配。

5. 若遇特殊情况,科护士长不能在所管辖护理单元内调配护理人员时,可上报护理部,由护理部统一调配。

三、护理人力资源库调配流程

(一) 报告程序

1. 正常上班时间。护理组长→护士长、科主任→科护士长→护理部主任→分管院长。

2. 夜班、双休、节假日。护理组长→护士长、科主任→总值班→护理部主任→分管院长。

3. 特别紧急情况下,护理人员可根据具体情况越级上报护理部,请求紧急援助。

(二) 调配程序

1. 接到报告后,由护理人力资源库领导小组统一指挥,根据紧急事件情况、危重病例数、病情、护理人员缺编情况等因素合理配备,协调各方面的工作。

2. 遇到紧急情况时,护士长直接与科主任、科护士长联系,安排可调用人员及时、有效上岗。

第二节 急诊医学科护理 绩效考核管理方案

按照《云南省三级医院“优质护理病区(房)”验收标准(试行)》要求,根据护理部制定的护理绩效考核方案,为深入开展责任制整体护理,落实优质护理“改模式、重临床、建机制”的工作原则,保证护士收入分配向临床一线倾斜,充分体现多劳多得、优绩优酬、同工同酬,提高护理工作质量和工作效率,经本科室护理质控小组讨论并征求全科护理人员意见特制定急诊医学科护理绩效考核方案(试行)。

一、考核原则

1. 公开 严格按照考核制度执行。
2. 沟通 在绩效考核过程中,应与医护人员进行充分沟通,听取被考核人员的意见,保证考核结果公正、合理。
3. 时效性 次月10日前完成护理人员绩效考核工作。

二、组织管理

科室成立“护理人员绩效考核小组”,由护士长、护理组长、护

理骨干担任,对护理人员进行考核,并根据考核结果对科室护理绩效进行分配。

三、考核办法

为保证护理绩效体现侧重护士的实际工作能力,包括“护理工作数量、质量、技术难度、患者满意程度”等,急诊科护理人员绩效考核实行“360度绩效考核法”,通过“患者、科室护理质量管理小组、医师、护士间”实施多方位、多维度考核,通过全面评价护理人员工作的整体水平,使护理人员获得多种角度的反馈,便于清楚地知道自己的不足、长处与发展需求,有助于主动、积极、全方位提升护理能力。

护士个人绩效 = 夜班数 + 工作量 + 岗位风险。

四、急诊津贴

按医院规定每个月固定给予风险津贴。

五、夜班津贴

(一)夜班岗位划分

具体内容见下表。

(二)护理人员夜班津贴

护理人员夜班津贴 = 夜班津贴(元/个) × 夜班考核成绩/100
× 夜班天数

表 护理单元夜班岗位工作负荷分级标准

工作负荷等级	分类标准	后夜 夜班津贴 系数	前夜 夜班津贴 系数
甲级科室	工作量大,风险高、危重病人多 (急诊红区、黄区)	0.9	0.5
乙级科室	工作量一般,风险一般、危重病人 不多(急诊绿区)	0.3	

六、工作量津贴

工作量津贴 = 科室平均绩效 × 绩效系数 × 绩效点数 × 护理质量/100

(一) 护理人员绩效系数、点值指标

表 护理人员绩效系数

年资	绩效系数
3~6个月	0.30
6个月~1年	0.50
1~2年	0.70
2~3年	0.80
≥3年	1.00

表 护理人员绩效点值

护士层级	绩效点值
助理护士	0.6
一级护士	1.0

续表

护士层级	绩效点值
二级护士	1.05
三级护士	1.10
专科护士	1.2
护理组长	2.5
护理骨干	1.0

(二)全方位护理服务质量

按照急诊医学科护士护理质量评价表进行考核(下表)

1. 护士长监管(主动)。
2. 护理组监管(主动)。
3. 护士与护士间护理服务评价(有投诉,通过质控组分析讨论进行评价)。
4. 护士与医生间护理服务评价(有投诉,通过质控组分析讨论进行评价)。
5. 护士与患者间护理服务评价(有投诉,通过质控组分析讨论进行评价)。

表 科室护理质量管理小组对护士服务质量评价表

评价指标	评价标准	分值(分)
年资(20分)	绩效系数	20
护士层级(20分)	绩效点值	20
360°满意度(10分)	1. 护士与护士间护理服务评价(3分) 2. 护士与医生间护理服务评价(3分) 3. 护士与患者间护理服务评价(3分)	10